



17 DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - CONTACT CENTER VOZ FIJO CLAROVTR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición **podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando**, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.



REAJUSTE IPC HOGAR



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



DESAFÍO TERMINADO

REAJUSTE IPC HOGAR



Detallar como atender a clientes que no reconocen el alza en el cargo fijo de su plan y el ejecutivo identifica que es debido a alza por IPC.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- El **Reajuste de IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.
- El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes.
- Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX.
- Para los servicios fijos de VTR, el reajuste por IPC se aplica cada 6 meses, en los meses de **julio y enero** de cada año.
- El alza de IPC correspondiente a este periodo es del **2,7%**. Se considera la variación del IPC entre diciembre 2025 y mayo 2026.
- Confirma que el alza en la boleta del cliente sea por reajuste de IPC.

NO APLICA REAJUSTE DE IPC

- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses.
- Clientes Finix.
- Clientes convenio (RSE).

PASO A PASO

PASO A PASO

1. Asegúrate de identificar que el alza corresponde a un reajuste por IPC. Para ello, apóyate en el procedimiento de **Explicación de Boleta** y valida el mensaje informado en la boleta del cliente. Una vez confirmado que el ajuste corresponde a esta casuística, informa que **este reajuste se aplica semestralmente** a los servicios de consumo en el país. Además, comunica al cliente el nuevo valor vigente de su cargo fijo desde esta boleta.

Apóyate en el siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que el aumento reflejado en su cargo fijo corresponde al reajuste trimestral por IPC, aplicado a los servicios de consumo en el país. Con este ajuste, el nuevo valor de su cargo fijo será de \$XXXX"

1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC
Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

1.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación, continúa con el **paso N°2.**

2. Refuerza la explicación al cliente, indicando que el reajuste del servicio se encuentra estipulado en su contrato, donde se establece que este ajuste se aplica de manera trimestral de acuerdo con la variación del IPC.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXXX, este reajuste se encuentra estipulado en las condiciones de su contrato, donde se establece que el valor del servicio puede ajustarse trimestralmente de acuerdo con la variación del IPC. "

2.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

2.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación y solicita a Baja, continúa con el **paso N°3.**

3. Realiza una transferencia asistida a la **Plataforma de Retención.** Para transferir apóyate de la publicación **Protocolo de Transferencia Hogar.**

Consulta de Excepciones

Verifica si el cliente se encuentra en la base de excepciones y aplica para el descuento IPC.

RUT o cuenta de facturación



p016679642-3



Consultar aplicación



Limpiar

① Puedes escribir el RUT con o sin puntos y guion.



Cliente aplica para descuento IPC

1 registro



APLICA

Descuento IPC

👤 Cliente

16.679.642-3

VTR

📄 Cuenta facturación

3895192

📅 Período

Julio 2026

🏠 DOM

1

CONTINUE

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



ALCANCE

- El **Rut del cliente** para saber a quién atendemos.
- Esta atención se puede dar a **titular o usuario**.
- El **Domicilio** sobre el cliente está consultando.

- Billing Compare Portal

Uso de: 333330208 Salir

Comparación de boletas - ClaroVTR

Modo Búsqueda

Filtros de consulta

MES DE COMPARACIÓN
Selecciona...
RUT CLIENTE
12345678-K
SERVICIO
Selecciona...
CUENTA DE FACTURACIÓN
Primero selecciona Servi...
FOLIO
Primero selecciona Cuen...

Buscar Limpiar

Filtros de consulta

MES DE COMPARACIÓN
Enero 2026 v/s Diciembre 2025
RUT CLIENTE
20061831-9
SERVICIO
FIJO
CUENTA DE FACTURACIÓN
Primero selecciona : ...
FOLIO
Primero selecciona : ...

Buscar Limpiar

Resumen de montos

RUT 20061831-9 Folio 115600609

MES ACTUAL - ENERO 2026	SALDO ANTERIOR	MES ANTERIOR - DICIEMBRE 2025	SALDO ANTERIOR
\$49.280	\$0	\$35.790	\$0
04/01/2026 al 04/02/2026	—	04/12/2025 al 04/01/2026	—

El monto de la boleta de Enero 2026 es \$13.490 más alto que el mes anterior.

Para explicar las variaciones de cobro al cliente, utiliza siempre la herramienta **Billing Compare**, la cual permite comparar la facturación entre períodos e identificar de manera clara el origen de las diferencias informadas en la boleta.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial.

Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo **VOD**, pero **NO** se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero **NO** entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.

- NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo).
- NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular.
- El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.
- Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.
- El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.
- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA



COMPARADOR DE BOLETA:

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de COMPARADOR DE BOLETAS en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleto del cliente con respecto a la anterior.

ALCANCE

DEBES SABER

Todos los canales de atención

ALCANCE

DEBES SABER

- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.

Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.

- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: ***“Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas”.***
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

INGRESO A COMPARADOR DE BOLETAS

Step 1

The screenshot shows the 'Andes' web portal interface. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, displaying a list of clients. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, showing a table with columns: Nombre, Método de pago, Marca, Medio de Distribución, and Día de Tarifa. The row for '6559702242' is highlighted with a red box, showing 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. Below this, the 'Productos Instalados' section shows a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marca. The 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancelación, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarifa
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

N° de Pedido	Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido
1-16459702441	Cancelado	Sin motivo	18/04/2020 01:18:10	Pedido de ventas

Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
--------	----------	---------------	-----------------	------	------

1. Ingresa a la cuenta Cliente, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Step 2

The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into several sections:

- Header:** Includes the 'Andes' logo, a search bar, and a navigation menu with options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Perfil de facturación'.
- Perfil de facturación:** This section contains a form for client billing details. The 'Comparador de Boletas' button is highlighted with a red box. The form includes fields for 'Cuenta' (36003763-0), 'Nombre' (MAXIMUS DECIMUS MERIT), 'Cuenta de facturación' (16559702242), 'Método de pago' (Medio Pago no C), and 'Estado del perfil de facturación' (Activo).
- Resumen del saldo:** This section shows a summary of the balance. It includes a 'Refrescar' button and a table with the following data:

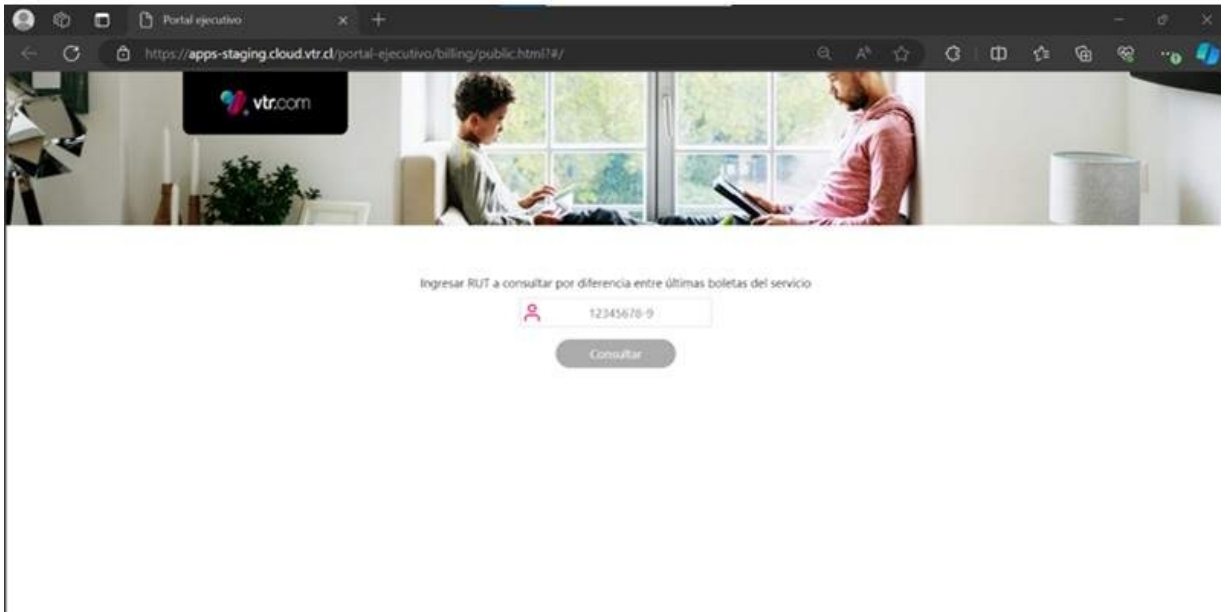
	Saldo	Vence ahora
Saldo	\$0	\$0
Ajustes/pagos no aplicados	\$0	
Disputas no resueltas	\$0	
Movimientos no facturados	0	
- Facturas:** This section shows a list of invoices. It includes a 'Refrescar' button and a table with the following data:

Número de facturación	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago	Estado
Sin registros											

2. A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

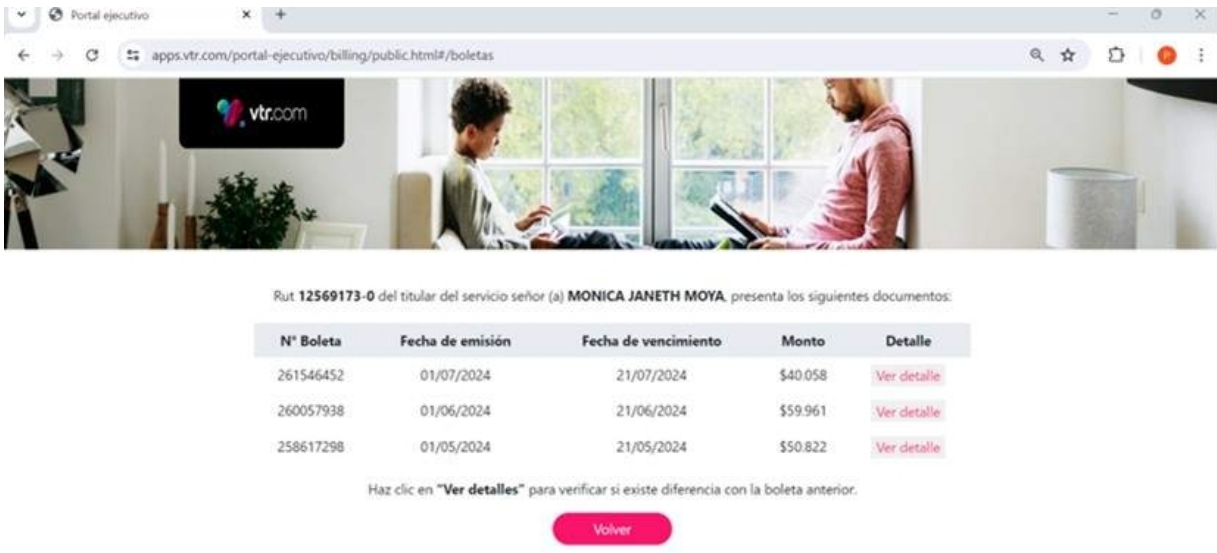
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Step 3



3. El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Step 4



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) MONICA JANETH MOYA presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en "Ver detalles" para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

4. El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Step 5

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas'. The page header includes a navigation bar with the text 'Portal ejecutivo'. Below the header is a banner image showing a person reading a book. The main content area displays information for a customer with Rut 12569173-0, identified as MONICA JANETH MOYA. It states that the customer has presented the following documents:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle
⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias: El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a: \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja. \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.				
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle

5. El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta

CONTINUE

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A quién se brinda esta atención? Titular o tercero usuario del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad.

- Siempre valida la existencia de descuentos vigentes asociados a los servicios principales del cliente.
- Si el cliente tiene un descuento vigente cargado recientemente, informa que ya cuenta con un beneficio, indicando fecha de carga, valor y vigencia.
- Si el cliente no tiene un descuento vigente o el descuento actual está próximo a vencer, valida su RUT en la web para verificar si tiene disponible un nuevo descuento.
- Si el cliente tiene un nuevo descuento disponible y mantiene otro próximo a vencer, informa que para cargar el nuevo beneficio se debe eliminar el descuento actual.

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

Step 1

1. Valida el Rut del cliente para verificar si aplica un nuevo descuento, ingresando sus datos en la web <http://172.17.102.159/billshock>.

Step 2

Claro VTR Billshock

Iniciar sesión

Usuario

Contraseña

INGRESAR

VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO

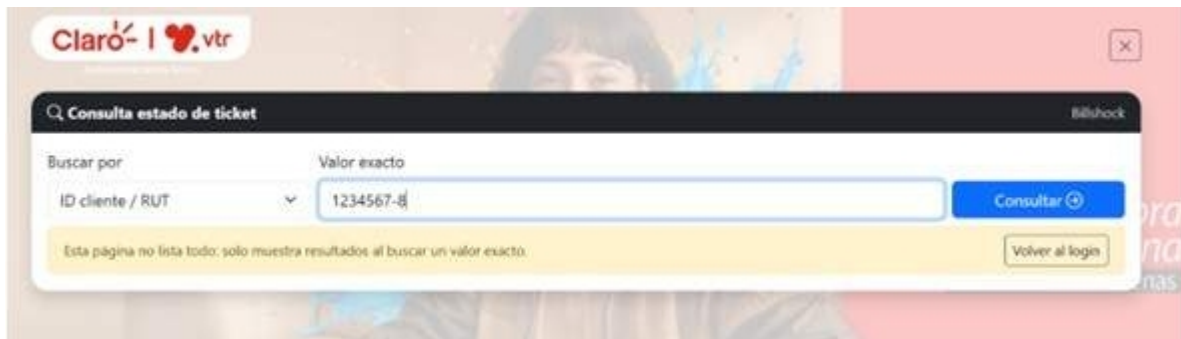
CARGA BASE CUENTES

Para revisar un ticket no necesitas iniciar sesión. Usa la opción de consulta pública.

Por ti, la red fibra más moderna de Arica a Punta Arenas

2. Selecciona la opción **“VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO”**

Step 3



The screenshot shows a web form titled "Consulta estado de ticket" with a search icon on the left and a "Bilibhook" label on the right. Below the title, there are two input fields: "Buscar por" and "Valor exacto". The "Buscar por" field has a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" field contains the text "1234567-8". To the right of these fields is a blue button labeled "Consultar" with a magnifying glass icon. Below the input fields, there is a yellow message box that reads: "Esta pagina no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." To the right of this message is a button labeled "Volver al login". The background of the page features a woman's face and the text "Claro I love vtr" in the top left corner.

3. Ingresa el **Rut del cliente** y luego pincha el botón "**Consultar**"

Step 4

The image shows two screenshots from a system interface. The left screenshot displays the 'Resultados' (Results) page for an 'Oferta Billshock'. It contains two sections: 'DATOS DE INGRESO' (Input Data) and 'DATOS DE GESTIÓN' (Management Data). The 'DATOS DE INGRESO' section includes fields for 'ID CLIENTE' (25089234-9), 'IDN VIVIENDA' (609118), 'FECHA' (2026-06-11), 'MARCA' (CLARO), 'NÚMERO CONTACTO' (996***915), 'DESCUENTO NUEVO' (\$ 14.000), 'PERIODO DESCUENTO' (6 meses), and 'NOMBRE DESCUENTO' (Descnto Lealtad 14.000 x 6M Claro). The 'DATOS DE GESTIÓN' section has a note: 'Este caso aún no ha sido gestionado.' A yellow button labeled 'Solicitar descuento a BO' is at the bottom right. The right screenshot shows a modal titled 'Solicitar descuento a BO'. It contains fields for 'Cliente: 25089234-9' and 'ID vivienda: 609118'. Below these is a text input for 'Usuario de Andes' with the value 'EJ: JGARCIA'. A note states: 'Usuario de Andes del ejecutivo Call Center que confirma la aceptación.' There is a checkbox labeled 'Confirmo que el cliente aceptó el descuento informado.' and a text input for 'La fecha de aceptación se registrará automáticamente y el canal quedará como CALLCENTER.' At the bottom are two buttons: 'Cancelar' and 'Confirmar y enviar a BO'.

Resultados			
Oferta Billshock			
DATOS DE INGRESO			
ID CLIENTE	IDN VIVIENDA	FECHA	MARCA
25089234-9	609118	2026-06-11	CLARO
NÚMERO CONTACTO	DESCUENTO NUEVO	PERIODO DESCUENTO	NOMBRE DESCUENTO
996***915	\$ 14.000	6 meses	Descnto Lealtad 14.000 x 6M Claro
DATOS DE GESTIÓN			
Este caso aún no ha sido gestionado.			

Solicitar descuento a BO

Cliente: 25089234-9
ID vivienda: 609118

Usuario de Andes
EJ: JGARCIA

Usuario de Andes del ejecutivo Call Center que confirma la aceptación.

☐ Confirmo que el cliente aceptó el descuento informado.

La fecha de aceptación se registrará automáticamente y el canal quedará como CALLCENTER.

Cancelar **Confirmar y enviar a BO**

3.1. **Cliente con descuento disponible**, ofrece al cliente el descuento informado en la web para que se aplique desde su próxima boleta.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, le informo que cuenta con un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses disponible para su servicio. ¿Le gustaría que apliquemos este nuevo beneficio para su próxima boleta?"

a. **Si el cliente acepta el descuento**, selecciona **"Solicitar descuento a BO"**, completar el check de descuento informado y selecciona **"Confirmar y enviar a BO"**. Informa al cliente que dentro de 48 horas recibirá la confirmación del descuento cargado vía WhatsApp.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, su nuevo descuento ha sido registrado. En un plazo de 48 hrs le confirmarán vía WhatsApp a su teléfono móvil registrado."

b. **Si el cliente no acepta el descuento**, continúa la atención en el punto 4.

Step 5



The screenshot shows the Claro VTR website interface. At the top left is the logo "Claro | vtr". Below it is a search bar with the text "Consulta estado de ticket". To the right of the search bar is the user name "Billshock". Below the search bar is a form with two sections: "Buscar por" and "Valor exacto". The "Buscar por" section has a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" section has a text input field containing "1234567-8". To the right of the input field is a blue button labeled "Consultar". Below the search bar is a yellow message box that says "Esta página no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." To the right of the message box is a button labeled "Volver al login". Below the search bar is a section titled "Resultados" with a blue background. It contains the text "Rut no tiene disponible un descuento promocional, continuar con la atención normal." To the right of the "Resultados" section is a button labeled "Registrese".

3.2. **Cliente sin descuento disponible**, continúa la atención en el punto 4.

Step 6

4. Revisa la existencia de un plan más económico para ofrecer al cliente.

Step 7

4.1. **Si existe un plan más económico**, ofrece al cliente la actualización de su plan a uno más económico (Downgrade de plan).

a. **Si el cliente acepta**, transfiere de forma asistida a la **plataforma N1 Comercial**. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**.

b. **Si el cliente no acepta**, informa que es la alternativa que tenemos disponible en el momento.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, entiendo su posición. Esta es la mejor alternativa que puedo ofrecerle en este momento."

Step 8

4.2. **Si no existe un plan más económico**, informa al cliente que no existen alternativas adicionales disponibles.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, en este momento no contamos con un plan más económico disponible para su servicio."

CONTINUE

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet o bien, que el internet funcione lento, y/ o con intermitencia

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el **“síntoma”** es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o	Internet degradado

	persistente).	
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

SIN INTERNET

REVISA EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO

Step 1

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR CLARO](#)

Step 2

Más información | Resumen del cliente | Saldo total | Jerarquía de cuentas | Fallas masivas | Contactos | Perfiles | Actividades | Solicitudes de servicio | Pedidos

Siguiendo mejor Acción

Actividades

Alertas de crédito

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Saldo de Cobranza	\$0	Saldo de Cobranza	12/08/2020 16:00:00	Saldo de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$29.990	Entro en Cobranza	07/08/2020 16:00:00	Entro en Cobranza

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las "Alertas de crédito" para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

Continuar con las revisiones.

b) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

- Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
- Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

DESCARTA UNA FALLA MASIVA

Step 1



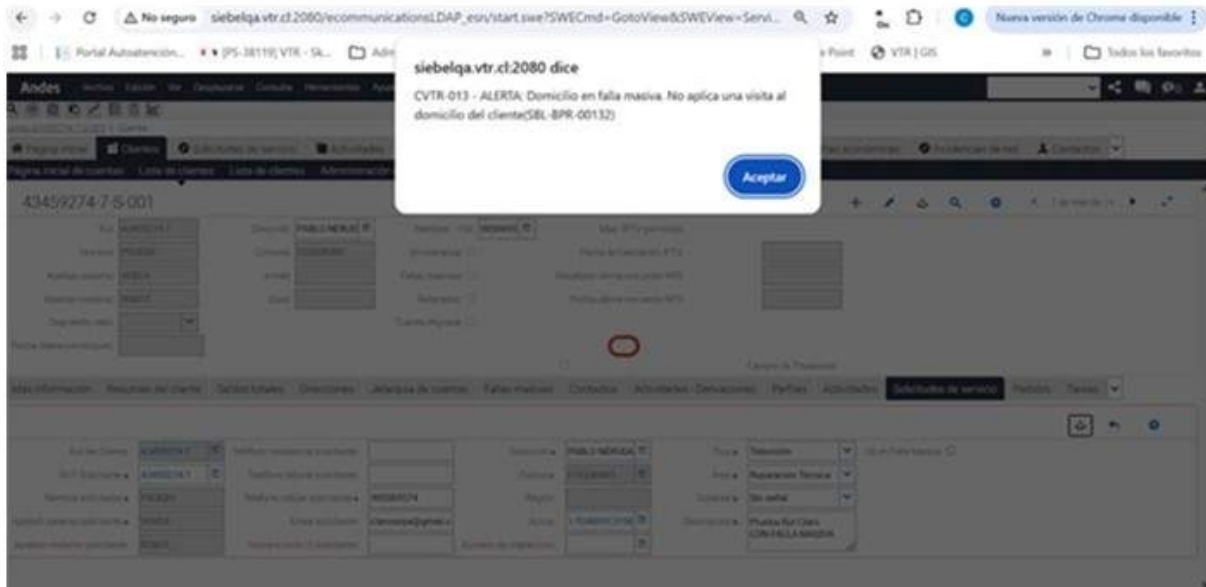
1. Revisa en BEC si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución:

- a) VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión
- b) AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución
- c) ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

VTR: <https://vtr.com/seguimiento>

CLARO: <https://www.claro Chile.cl/personas/estadoservicio/>

Step 2



2. Si el cliente insiste en querer una visita a terreno, al momento de guardar la solicitud de servicio aparecerá el siguiente mensaje:

Step 3

2.1. Debes argumentar frente al cliente que la visita a terreno no podrá solucionar el inconveniente. Apóyate con el siguiente script:

“En este tipo de situaciones, el inconveniente no está dentro de la casa, sino en la red externa. Por eso, una visita técnica ahora no solucionaría el problema hasta que se normalice el servicio en la zona.”

Step 4

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Detallado', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a sub-navigation bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Actividades de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Indicadores venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas económicas', 'Incidentes de red', and 'Contactos'. The main content area shows a customer profile for '43459274-7-S-001'. The profile includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Fecha liberación', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono', 'Email', 'Sitio', 'Fecha migración', 'Tipo', 'Fecha activación', 'Fecha última encuesta NPS', and 'Fecha próxima encuesta NPS'. Below the profile, there's a 'Cambiar de Tipo de Servicio' section with a dropdown menu. A red arrow points to the 'SS en Falla Masiva' option in the dropdown menu.

2.2. Solo en caso de que el cliente insista, informa:

"Le comento que la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones"

Cliente acepta el cambio migración: Realiza el cambio a fibra óptica, según el procedimiento Cambio de HFC a Fibra

Cliente no acepta migración: Acepta el mensaje de alerta que aparece en Andes y luego, marca el flag SS EN FALLA MASIVA

Step 5

2.3. Coordina con el cliente el día y hora de la visita.

DEBES ASEGURAR QUE LA VISITA NUNCA SEA PARA EL MISMO DÍA, SINO QUE PARA 2 DÍAS DESPUÉS

Si el cliente solicita una fecha más próxima a la que muestra Andes, explica que nuestros sistemas muestran el horario disponible y que lamentablemente no se puede adelantar.

"En este momento, el sistema nos muestra la disponibilidad más próxima para tu atención, y lamentablemente no contamos con horarios anteriores disponibles."

Si BEC muestra el semáforo de falla masiva en verde, continúa el procedimiento; si la revisión implica una Visita técnica y Andes muestra el mensaje "Domicilio en falla masiva. No aplica una VT" debes de igual manera generar la reparación

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Step 1



Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Necesitamos realizar un reset eléctrico de su caja de internet para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable.”

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida, 3 mins. aprox) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda o ya lo realizó, continúa revisando.

REVISA EL TIPO DE TECNOLOGÍA DEL DOMICILIO

Step 1

 DATOS DEL CLIENTE 	RUT	Nombre	Id Cliente	Tipo de Red
		MAGALY	1-23CZX-	HFC
	Id Vivienda	Dirección	Comuna	
	1516524	AV LAS TORRES	QUILICURA - QUIL	
	Nodo	Email	Teléfono	
	049-004		No Disponible	

Dificultad de servicio detectada

Ver el tipo de tecnología y según eso, pincha el botón que corresponda



Revisar tipos de tecnología HFC / FTTH [aquí](#).

INTERNET DEGRADADO:

Si el cliente es HFC, revisa el estado del domicilio, si es Fibra, continúa revisando Aprovisionamiento de velocidad

REVISAR ESTADO DOMICILIO (SÓLO PARA HFC)

Step 1

Pasos Internet

Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG	Enviar
Estado del CM	No Disponible	Enviar
Estado de Red		Enviar
Estado Domicilio		Enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada		Enviar

SEMAFORO EN ROJO

Informa:

"Le comento que su inconveniente requiere una visita. Esta consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones".

Cliente acepta el cambio migración: Realiza el cambio a fibra óptica, según el procedimiento [Cambio de HFC a Fibra](#)

Cliente no acepta migración: Ingresa una reparación técnica:

Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una visita en terreno.

- **TIPO:** Internet.
- **ÁREA:** Reparación Técnica.
- **SUBAREA:** Niveles fuera de rango.
- **DESCRIPCIÓN:** Revisión hasta Estado de domicilio.

SEMAFORO EN VERDE

O el cliente es FIBRA, continúa revisando.

REVISAR APROVISIONAMIENTO DE VELOCIDAD

Step 1

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM. También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

Step 2

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM

Pincha el botón REAPROVISIONAR. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, informa al cliente que será transferido a una plataforma especialista. Transfiere al N1 según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

Step 3

VELOCIDAD IGUAL A LA DE 1



Solicita al cliente conectarte con video llamada para así validar con el cliente que la caja de internet se encuentre correctamente posicionada. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?”

Si el cliente no acepta la video llamada, solicita revisar los puntos que se describen en el paso A.

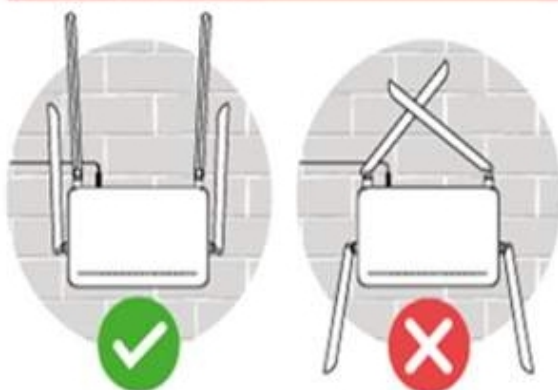
Si el cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHTVTR CLARO

a). Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque la posición de la caja de internet:

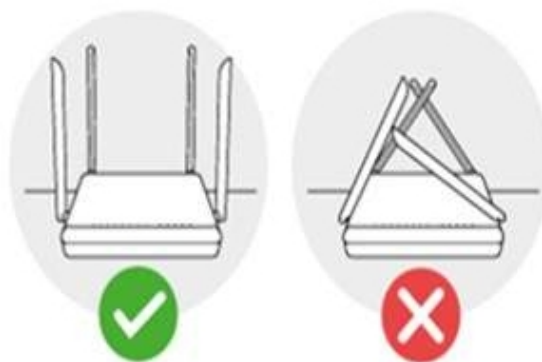
- **CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.

Step 4

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



ONT F6600P- ONT HUAWEI: Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared. Sus antenas permiten ser direccionadas para que, en cualquiera de las 2 opciones, sus antenas queden en forma vertical.

b) En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.



Revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida) [aquí.](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR